

JPMorgan Chase (“JPMC” ya da “firma”) müşterilerine ve topluluklarına en iyi şekilde hizmet vermek amacıyla kalitesi yüksek ve operasyonel olarak dirençli hizmetler ve destekleyici işlevler sunma konusunda çalışmalarını aralıksız olarak sürdürmektedir. Olumsuz hava koşulları, enerji ve hizmet kesintileri, üçüncü kişilerin beklenen hizmetleri sağlayamaması, siber saldırılar ya da salgınlar gibi firmanın kontrolünde olmayan durumlar sebebiyle iş kesintileri ortaya çıkabilmektedir. Firma çalışanlarının ve müşterilerinin emniyeti başlıca önceliğimizdir.

Firma Çapında İş Sürekliliği Programımız iş ve teknoloji stratejilerimize, ayrıca dünyanın dört bir yanındaki müşterilerimizin ve topluluklarımızın ihtiyaçlarına uygun olarak çalışacak şekilde tasarlanmıştır.

İş Sürekliliği Programının başlıca noktaları şunlardır:

İş Sürekliliği teknolojiyle uyumun sağlanması, siber ve fiziksel güvenlik, kriz yönetimi ve dış hizmet alım programları dahil olmak üzere Firmanın Operasyonel Risk Yönetimine ilişkin genel yaklaşımına uygun olarak yönetilmektedir.

Firma, hem siber tehditlere proaktif olarak yanıt vermek hem de koruyucu tedbirlerini güçlendirmek amacıyla özel olarak görevlendirilmiş siber güvenlik personelini de içeren Küresel Siber Operasyon Merkezleri ile haftanın 7 günü, günde 24 saat esasında desteklenen ve kamu kurum ve kuruluşlarıyla ortak çalışma yürüten bir **Siber Güvenlik Programı** uygulamaktadır.

Firma COVID-19 salgını süresince hem çalışanlarının refahı hem de müşterileri ve toplulukları için hizmet etmeye devam etmektedir. Firma değişken sağlık ve güvenlik durumlarını yerel ve bölgesel seviyede etkin olarak izlemeye devam etmekte ve bu durumların gösterdiği gelişmelere uyum sağlayacak şekilde esnekliğini sürdürmeyi planlamaktadır.

Müşterilerimizle kurduğumuz ilişkilere değer vermekte ve bu ilişkileri sürdürmek ve her gün daha da güçlendirmek için çalışmaktayız. Bu doküman ve genel olarak İş Sürekliliği programımızla ilgili herhangi bir sorunuz olduğunda ya da acil ve beklenmedik durumlarda aşağıdaki irtibat bilgilerini kullanarak bize ulaşabilirsiniz.

JPMorgan Chase Bank N.A., Merkezi Columbus, Ohio - İstanbul Türkiye Şubesi

Büyükdere Cad. No 185 Kanyon Ofis Binası Kat 8 1. Levent
İstanbul

Tel: +90 212 319 8500

Fax: + 90 212 319 8668

Email: jpmorgan.istanbul@jpmorgan.com

JPMorgan Chase İş Sürekliliği Programı

Firma Çapında İş Sürekliliği Programımız iş ve teknoloji stratejilerimize, ayrıca dünyanın dört bir yanındaki müşterilerimizin ve topluluklarımızın ihtiyaçlarına uygun olarak çalışacak şekilde tasarlanmıştır.

- Program stratejisi, liderlik ve gözetimin yanı sıra firmanın iş sürekliliği riski alma eğiliminde yönetimin devreye sokulması
- Firma genelinde iş sürekliliği planlaması, test, müdahale ve kurtarma gerekliliklerini ortaya koyan ilke ve standartları belirleme
- Firma Operasyonel Risk Çerçevesine uygun olarak iş sürekliliği risklerinin proaktif bir şekilde yönetilmesi ve uygun prosedür ve denetimlerin uygulamaya konması
- Operasyonel açıdan planların geliştirilmesi ve sürdürülmesi
- Kurtarma senaryolarında oynayacakları rol konusunda işgücümüzü eğitme ve önemli iş birimleri ve işyerlerinde tatbikatlar gerçekleştirme

Firma Çapında İş Sürekliliği Programı Yönetimi



Firmanın İş Süreklilik Planı üç temel süreçten oluşmaktadır:

İş Sürekliliği Planlaması	İş Sürekliliği Testi ve Tatbikatları	Kriz ve Olay Yönetimi Süreçleri
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Firma, süreçlerimizin görece kritiklik durumunu belirlemek ve doğrulamak için etki analizleri yürütmektedir ✓ İş Kolları ve Kurumsal alanlar işletme, personel, operasyonlar ve teknolojiye, ayrıca üçüncü taraflarca sağlanan kritik hizmetlere yönelik iş sürekliliği planları (risk değerlendirmelerine ve iş etkisi analizine dayanan) uygulamaktadır ✓ Kalite incelemeleri ve denetim değerlendirmeleri tamamlanır ve gerektiğinde ilgili planlar iyileştirilir ✓ Yönetim, planları en azından yılda bir kez inceler ve onaylar 	<p>Firma aşağıdaki adımları atarak iş sürekliliği programının etkinliğini düzenli olarak test eder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ İş Sürekliliği planlarının birtakım ilgili kesinti senaryoları için uygulanabilir ve uygun olduğunu doğrulamak için kurtarma stratejileriyle ilgili simülasyon tatbikatları ve fiziksel testler gerçekleştirme ✓ Risk odaklı yaklaşımla zaruri hizmetler ve varlıklar (ör. çalışanlar, teknoloji, üçüncü kişi sağlayıcılar) için gelişmiş iş sürekliliği testleri yürütme ✓ Duruma göre iş ve teknoloji birimleri genelinde firmanın üst düzey yönetimine bildirimde bulunma ✓ Pazar çapında ve sektörcü desteklenen ilgili tatbikatlara katılma 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Farklı şiddette ve türdeki olaylara verimli ve etkili bir şekilde ve zamanında müdahale etmeyi sağlayan süreçler vardır ✓ Kriz durumlarında şirket içi iletişimi sağlamak üzere şirket çapında iş sürekliliği bildirim araçları kullanılır ✓ Üst seviyeye yükseltme süreçleri vardır ve bunlar düzenli olarak test edilir ✓ İş kesintisi ve kamu güvenliği risklerini belirlemek, değerlendirmek ve yönetmek için çeşitli girişimler geliştirilir ✓ Prosedürlerin ve iş sürekliliği yeteneklerinin sürekli olarak geliştirilmesini sağlamak için eylem sonrası incelemeleri gerçekleştirilir